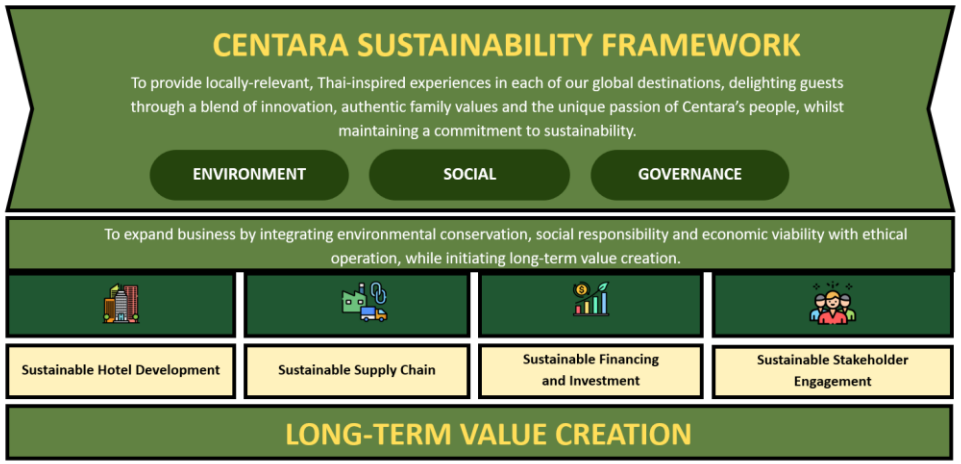
CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ธุรกิจ



บริษัทมุ่งมั่นในการส่งมอบประสบการณ์ความเป็นไทยที่สอดรับกับเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของจุดหมายปลายทางทั่วโลก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกคนด้วยการผสานนวัตกรรมการให้บริการที่แฝงความอบอุ่นแบบครอบครัว และความทุ่มเทของชาวเซ็นทาราที่พร้อมมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อก้าวสู่การเป็นกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทชั้นนำของคนไทยในระดับโลก

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

- ขยายจำนวนโรงแรมในประเทศและต่างประเทศ โดยเพิ่มจำนวนโรงแรมภายใต้การบริหารงานในกลุ่มอาเซียน รวมถึงกลุ่มประเทศในตะวันออกกลาง และยุโรป
- ปรับปรุงโรงแรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
- จับมือกับพันธมิตรเพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจ
- ขยายเครือข่ายพันธมิตรทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง
- มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยตั้งเป้ามุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ภายในปี 2593 ด้วยแผนการดำเนินงานระยะแรกในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ 2) 40% ภายในปี 2572 ด้วยการบริหารจัดการการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงยกเลิกการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use plastic) พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่งได้รับการรับรองด้านความยั่งยืนจาก Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ภายในปี 2568

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG

ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเนื่องมาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงการดำเนินงาน และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลด้านพลังงาน การใช้น้ำ การบำบัดน้ำเสีย การจัดการของเสียและขยะอันตราย ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าทุกกระบวนการยึดมั่นในหลักการใส่ใจสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยตั้งเป้าหมายลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และดูแลรักษาความหลากหลายทางระบบนิเวศในพื้นที่ดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดกลยุทธ์ Centara Net Zero มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) และตั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวเพื่อบรรลุเป้าหมายนี้

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทตระหนักถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและผลประกอบการ บริษัทจึงได้กำหนดกรอบนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เน้นการเคารพเกียรติและศักดิ์ศรีอย่างเท่าเทียม เพื่อลดการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงดำเนินการเชิงรุกเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดนโยบายการรับพนักงานที่เป็นธรรม โปร่งใส สะท้อนถึงความสามารถและศักยภาพของผู้สมัคร มุ่งเน้นความเท่าเทียมในการรับพนักงานที่มีความหลากหลายด้านศาสนา อายุ เชื้อชาติ เพศ และการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังจัดอบรมและทดสอบด้านจริยธรรมและสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อสร้างความตระหนักและป้องกันการกระทำผิด โดยพนักงานต้องผ่านเกณฑ์การทดสอบ รวมถึงการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้ฝ่ายบริหารรับทราบ เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทานขององค์กร

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

บริษัทให้ความสำคัญกับความเสี่ยงเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ครบถ้วนเนื่องจากความไม่เข้าใจ อาจก่อให้เกิดความเสียหายจากการละเมิดข้อกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับดังกล่าว เช่น การถูกลงโทษ ค่าปรับ หรือการเสียโอกาสในการใช้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดความรับผิดชอบแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีการติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนให้คำปรึกษา เผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน ในขณะที่ฝ่ายเลขานุการบริษัทมีหน้าที่ประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์และสำนักงาน ก.ล.ต. เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ และสื่อสารกับหน่วยธุรกิจอย่างถูกต้องครบถ้วนตามหลักธรรมาภิบาล

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้จัดทำมาตรฐานการพัฒนาความยั่งยืนของเซ็นทารา ภายใต้ชื่อ “Centara EarthCare” และผ่านการรับรองสถานะ GSTC-Recognized จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก และตั้งเป้าหมาย Net Zero 2050 โดยมีการวางแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งระยะสั้น และระยะยาว ซึ่งกำหนดเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ 2) ลดการใช้พลังงานและน้ำ รวมถึงลดปริมาณขยะไปสู่หลุมฝังกลบ 20% ภายในปี 2572 เทียบกับปีฐาน 2562 โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานดังนี้

การจัดการพลังงานและไฟฟ้า นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น ติดตั้งระบบ Room Control Unit เพื่อควบคุมการใช้พลังงานภายในห้องพัก การติดตั้งระบบตรวจจับความเคลื่อนไหวในห้องพัก การติดตั้ง Heat Pump ซึ่งสามารถประหยัดพลังงานได้มากกว่า 2-3 เท่า นอกจากนี้ ยังได้ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าแสงอาทิตย์ไปแล้ว 7 แห่งและมีแผนติดตั้งเพิ่มเติมทุกปี โดยในปี 2566 สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ 1,884,561.11 บาท ผลิตกระแสไฟฟ้าได้กว่า 500,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 391.48 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การจัดการน้ำ บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ เพื่อวางแผนการบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำภายในห้องพัก สร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าในระหว่างการเข้าพักผ่านโครงการ My Green Day ในการเลือกไม่รับบริการทำความสะอาดห้องพัก และโครงการ Going Greener รณรงค์ให้ใช้ผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวซ้ำ เพื่อลดการใช้น้ำและสารเคมีในการทำความสะอาด มีลูกค้าเข้าร่วม 141,418 คน ลดค่าใช้จ่ายได้ 23 ล้านบาท และนำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ซ้ำ ลดการใช้น้ำใหม่ได้ 460.40 เมกกะลิตร

การจัดการของเสีย บริษัทได้จัดทำแนวทางการจัดการขยะและของเสีย การแยกขยะรีไซเคิล การแยกขยะอาหารเพื่อเป็นอาหารสัตว์หรือปุ๋ยหมัก บริจาคอาหารส่วนเกินผ่านโครงการ SOS ทำให้ลดปริมาณขยะไปหลุมฝังกลบคิดเป็น 29% และยังคัดแยกน้ำมันใช้แล้วเพื่อนำส่งไปยังผู้รับซื้อเพื่อผลิตน้ำมันไบโอดีเซลจำนวน 902,682 กิโลกรัม คิดเป็นรายได้ 25.50 ล้านบาท

การจัดการก๊าซเรือนกระจก บริษัทได้จัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก โดยธุรกิจโรงแรมมีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อห้องพักที่ลูกค้าเข้าพัก (Scope1 และ 2) อยู่ที่ 40.81 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลงจากปีฐาน 28% ธุรกิจอาหารมีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) 4.83 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลงจากปีก่อนหน้า 8%

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสังคม

การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม บริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อระบุความเสี่ยง และจัดทำแผนบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าและครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ จัดทำโครงการ Employee Support Programs ที่มุ่งเน้นด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ส่งเสริมความเท่าเทียมโดยขยายสวัสดิการให้ครอบคลุมกลุ่มคู่ชีวิต LGBTQ กลุ่มคู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียนให้สามารถใช้สิทธิสวัสดิการได้

การพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน จัดทำแผน Roadmap การอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยอิงตามผลการประมิน Training Needs Analysis Metric ให้สอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ของธุรกิจ โดยกำหนดเป้าหมายการอบรมอย่างน้อย 30 ชั่วโมงต่อคนต่อปี รวมทั้งสิ้น 26,573 หลักสูตร ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาทักษะที่หลากหลายให้ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง

การดูแลสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน คณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยได้จัดทำแผนการจัดการและแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากล พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความตระหนักรู้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับเป้าหมายจำนวนอุบัติเหตุและพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานเป็นศูนย์ โดยในปี 2566 มีพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน 0.74% ต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด ซึ่งลดลง 0.31% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านกระบวนการทางธุรกิจ บริษัทสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ภาคธุรกิจโรงแรมต่อสังคม โดยดำเนินโครงการพัฒนาวิชาชีพด้านโรงแรมและบริการร่วมกับภาคการศึกษา เช่น พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน การอบรมวิชาชีพโดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทดลองปฏิบัติงานในเครือโรงแรมทั้งในและต่างประเทศทั้งหมด 1,287 คน การจัดทำหลักสูตรร่วมกับ Asia-Pacific Development Center on Disability (APCD) ต่อเนื่อง 4 รุ่น (ปี 2562-2567) โดยมีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 69 คน การสนับสนุนการดำเนินงานโครงการทวิภาคีสหกิจศึกษา โดยความร่วมมือกับสถาบันการศึกษากว่า 362 แห่งทั่วประเทศ รับนักศึกษากว่า 1,600 คนต่อปี และจัดทำโครงการ "CRG Deaf Community" เพื่อสนับสนุนให้ผู้พิการได้มีโอกาสสร้างอาชีพและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล

การกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญและดำเนินงานตามกรอบนโยบายการกำกับกิจการที่ดี อีกทั้งยังตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรครอบคลุมทั้งห่วงโซ่คุณค่า เพื่อสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามกรอบการบริหารแผนความต่อเนื่องของธุรกิจ อีกทั้งคณะกรรมการและพนักงานได้ผ่านการทบทวนและทดสอบความรู้ด้านจรรยาบรรณบริษัทและความเสี่ยงครบ 100% และได้สื่อสารเจตนารมณ์และนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันไปยังคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรให้เป็นส่วนหนึ่งในวิสัยทัศน์และพันธกิจที่บริษัทให้ความสำคัญ เพื่อสอดรับกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ธุรกิจโรงแรมได้พัฒนา Centara Branded App Concierge เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการสื่อสารกับพนักงานของโรงแรมในระหว่างการเข้าพัก ธุรกิจอาหารมีการนำระบบ Smart Inventory Control System ที่สามารถวิเคราะห์และควบคุมการบริหารจัดการสต็อค สามารถลดค่าใช้จ่ายและลดการสูญเสียวัตถุดิบประมาณ 0.6 ล้านบาท และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการร้าน โดยใช้ระบบพยากรณ์ยอดขายเพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบในจำนวนที่แม่นยำขึ้น ทำให้สามารถลดปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นได้ประมาณ 0.5 ล้านบาท เป็นต้น

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน บริษัทให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามกรอบนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานของบริษัท มีการดำเนินงานตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับสินค้าที่ผ่านมาตรฐานเครื่องหมายการรับรองที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ISO, HACCP, FSC, PEFC อีกทั้งบริษัทได้สร้างความผูกพันระหว่างคู่ค้า เพื่อยกระดับการทำงานร่วมกันและป้องกันความเสี่ยงจากประเด็นที่อาจพบในห่วงโซ่อุปทาน ผ่านการจัดการประชุมเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและหาแนวทางร่วมกันเพื่อสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะยาว และได้มีการประเมินคู่ค้าประจำปีครอบคลุมประเด็น ESG อีกด้วย